

Bogotá D.C.,

10

Asunto: Radicación: 19-206456
Trámite: 113
Evento: 0
Actuación: 440

Respetado(a) Señor (a):

[Datos personales eliminados en virtud de la Ley 1581 de 2012]

Reciba cordial saludo.

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Ley 1755 de 2015 que sustituyó el Título II del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, fundamento jurídico sobre el cual se funda la consulta objeto de la solicitud, procede la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** a emitir un pronunciamiento, en los términos que a continuación se pasan a exponer:

1. OBJETO DE LA CONSULTA

Atendiendo a la solicitud presentada por usted ante esta Entidad mediante comunicación radicada el 10 de septiembre de 2019, en la cual usted consulta:

“(...) Miembro activo del Consultorio Jurídico de la Universidad del Rosario, por medio del presente escrito y en virtud del artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y la Ley Estatutaria (...).

Sea lo primero solicitarles información relacionada al tipo de controversias que resuelve la Superintendencia de Industria y Comercio, solicitud que presento con el fin, que de manera expresa, se me haga saber si la Superintendencia de Industria y Comercio tiene competencia para dirimir las controversias que se presenten entre un Consumidor y una Sociedad Administradora de Planes de Autofinanciamiento Comercial (SAPAC), teniendo en cuenta que se trata de bienes que son autofinanciados por estos en el mercado nacional (...).”

Nos permitimos realizar las siguientes precisiones:

2. CUESTIÓN PREVIA

Reviste de gran importancia precisar en primer lugar que la **SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO** por medio de su Oficina Asesora Jurídica no le asiste la facultad de dirimir situaciones de carácter particular, debido a que, una lectura en tal sentido, implicaría la flagrante vulneración del debido proceso como garantía constitucional.

Al respecto, la Corte Constitucional ha establecido en la Sentencia C-542 de 2005:

“Los conceptos emitidos por las entidades en respuesta a un derecho de petición de consulta no constituyen interpretaciones autorizadas de la ley o de un acto administrativo. No pueden reemplazar un acto administrativo. Dada la naturaleza misma de los conceptos, ellos se equiparan a opiniones, a consejos, a pautas de acción, a puntos de vista, a recomendaciones que emite la administración pero que dejan al administrado en libertad para seguirlos o no”.

Ahora bien, una vez realizadas las anteriores precisiones, se suministrarán las herramientas de información y elementos conceptuales necesarios que le permitan absolver las inquietudes por usted manifestadas, precisando que su consulta comprende temas de protección del consumidor en lo relativo a los planes de autofinanciamiento comercial, todo ello como sigue:

3. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO

De acuerdo con las atribuciones conferidas por mandato legal a esta Superintendencia, en particular por el Decreto 4886 de 2011, corresponde a esta entidad, entre otras funciones, velar por el cumplimiento de las normas sobre protección del consumidor, sobre protección de la competencia, administrar el sistema nacional de la propiedad industrial, así como tramitar y decidir los asuntos relacionados con la misma, y conocer y decidir los asuntos jurisdiccionales en materia de protección del consumidor y competencia desleal y propiedad industrial.

4. FACULTADES DE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

De acuerdo con el Decreto 4886 de 2011, la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de protección al consumidor cuenta con las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de las normas sobre protección al consumidor, en particular, las contenidas en la Ley 1480 de 2011 y las demás que regulan los temas concernientes a la calidad, la idoneidad y las garantías de los bienes y servicios, así como por la verificación de la responsabilidad por el incumplimiento de las normas sobre información veraz y suficiente e indicación pública de precios, fijar términos de garantía, entre otras.
- Vigilar, en los términos establecidos en la ley, la observancia de las disposiciones sobre protección a suscriptores, usuarios y consumidores de los servicios de telecomunicaciones.

- Velar por el cumplimiento de los reglamentos técnicos sometidos a su vigilancia y control.
- Vigilar a los operadores y fuentes de información financiera, crediticia, comercial y de servicios y la proveniente de terceros países con idéntica naturaleza, conforme a la ley de Habeas Data (Ley 1266 de 2008).
- En facultades jurisdiccionales puede conocer y decidir los asuntos de protección del consumidor contenidos en el Art. 145 de la Ley 446 de 1998.

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA LEY 1480 DE 2011

La Ley 1480 de 2011 - Estatuto del Consumidor – constituye el marco general de las disposiciones aplicables a las relaciones de consumo, las cuales se presentan en relación con quienes adquieren un bien o servicio, para satisfacer una necesidad propia, privada, familiar o empresarial que no esté ligada intrínsecamente con su actividad económica, tal y como se dispone en el numeral 3, Artículo 5 de la Ley 1480 de 2011.

El artículo 2 de la Ley 1480 de 2011 establece el objeto y ámbito de aplicación de esta:

“Las normas de esta ley regulan los derechos y las obligaciones surgidas entre los productores, proveedores y consumidores y la responsabilidad de los productores y proveedores tanto sustancial como procesalmente.

Las normas contenidas en esta ley son aplicables en general a las relaciones de consumo y a la responsabilidad de los productores y proveedores frente al consumidor en todos los sectores de la economía respecto de los cuales no exista regulación especial, evento en el cual aplicará la regulación especial y suplementariamente las normas establecidas en esta Ley.

Esta ley es aplicable a los productos nacionales e importados”.

Así mismo, el artículo 4 de la Ley 1480 de 2011 determina:

“Las disposiciones contenidas en esta ley son del orden público. Cualquier estipulación en contrario se tendrá por no escrita, salvo en los casos específicos a los que se refiere la presente ley.

Sin embargo, serán válidos los arreglos sobre derechos patrimoniales, obtenidos a través de cualquier método alternativo de solución de conflictos después de surgida una controversia entre el consumidor y el proveedor y/o productor.

Las normas de esta ley deberán interpretarse en la forma más favorable al consumidor. En caso de duda se resolverá en favor del consumidor.

En lo no regulado por esta ley, en tanto no contravengan los principios de la misma, de ser asuntos de carácter sustancial se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Comercio y en lo no previsto en éste, las del Código Civil. En materia procesal, en lo no previsto en esta ley para las actuaciones administrativas se le aplicarán las reglas contenidas en el Código Contencioso Administrativo y para las actuaciones jurisdiccionales se le aplicarán las reglas contenidas en el Código de Procedimiento Civil, en particular las del proceso verbal sumario”.

De acuerdo con lo cual, si bien la Ley 1480 de 2011 tiene carácter **supletivo**, siempre al interpretar las normas de protección al consumidor, y a efectos de resolver un posible conflicto entre normas que regulan un sector particular y las normas de la Ley 1480 de 2011, se debe tener presente el principio de favorabilidad.

Igualmente, es necesario tener en cuenta que la Superintendencia de Industria y Comercio sólo puede pronunciarse respecto de las funciones que le han sido asignadas.

En efecto, al tenor del numeral 22 del artículo 1 del Decreto 4886 de 2011, por regla general, corresponde a la Superintendencia de Industria y Comercio velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor, dando trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, teniendo en cuenta que la competencia del asunto no haya sido asignada a otra autoridad.

“ARTICULO 1o. “(...) La Superintendencia de Industria y Comercio ejercerá las siguientes funciones:

(...) 22. Velar por la observancia de las disposiciones sobre protección al consumidor y dar trámite a las reclamaciones o quejas que se presenten, cuya competencia no haya sido asignada a otra autoridad, con el fin de establecer las responsabilidades administrativas del caso y ordenar las medidas que resulten pertinentes...”.

De acuerdo con lo anterior, la competencia atribuida a esta Superintendencia en materia del régimen de protección al consumidor es de **naturaleza residual**, es decir, que radica en cabeza de la Entidad siempre y cuando no le haya sido atribuida a otra autoridad.

6. AUTOFINANCIAMIENTO COMERCIAL

Acorde con lo normado por el Artículo 1 del Decreto 1941 de 1986, en concordancia con el literal a) del artículo 6 del Decreto 3100 de 1997, el literal a) artículo 5 Decreto 4350 y el literal 7) artículo 7 del Decreto 1023 de 2012 y el Decreto 1970 de 1979, corresponde a la Superintendencia de Sociedades el control y vigilancia de las Sociedades Administradoras de Planes de Autofinanciamiento Comercial, en tal virtud, no nos es posible pronunciarnos sobre lo consultado.

Respecto de la normativa aplicable, las SAPAC deberán acogerse a las disposiciones sobre sociedades mercantiles y, en especial de las sociedades anónimas¹.

En relación con los contratos de autofinanciamiento comercial, debemos señalar que la normativa administrativa específica aplicable es la Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades, expedida mediante la Circular Externa No. 100-000003 de 22 de julio de 2015, particularmente lo dispuesto en el Capítulo IX – Regímenes Especiales, numeral 2. Sociedades Administradoras de Planes de Autofinanciamiento Comercial SAPAC

“d) Retracto.

Los suscriptores tendrán derecho de retracto en las condiciones previstas para ello en el estatuto de protección al consumidor (L. 1480/2011) y las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.

El suscriptor contará con diez días hábiles, contados a partir de la firma del contrato de adhesión para cancelar o desistir del negocio.

Los planes o contratos suscritos diez días antes de la celebración de la próxima asamblea, no serán incluidos en la relación de participantes de la misma. En el caso que el suscriptor dentro de este término dé por terminado el contrato, la sociedad deberá devolver los aportes cancelados, descontando el gravamen a los movimientos financieros establecido por el gobierno de Colombia y el IVA.

Las Sapac, dentro de los diez días siguientes a la fecha en que les sea entregado el contrato a los suscriptores debidamente firmado por las partes, deberán realizar llamada de verificación al suscriptor y/o suscriptores, para constatar si este u estos, comprenden la filosofía del sistema de autofinanciamiento comercial, y si los asesores comerciales de la compañía les brindaron la información sobre el sistema correctamente. Sin que se haya surtido esta obligación, la sociedad no podrá incluir a participar en la primera asamblea al contratante. De la llamada de verificación se deberá dejar la correspondiente grabación magnetofónica”.

La citada Circular Externa No. 100-000003 de 22 de julio de 2015, numeral 2. Sociedades Administradoras de Planes de Autofinanciamiento Comercial SAPAC, D. Información y publicidad, señala:

“D. Información y publicidad

a) Información previa y publicidad

La información previa y la publicidad de las Sapac deben observar lo dispuesto en el estatuto de protección al consumidor.

Los asesores comerciales de la Sapac, deberán brindar la información real sobre el sistema de autofinanciamiento comercial, y la Sapac será responsable por el actuar de sus asesores cuando estos brinden información errada y/o engañosa a los potenciales suscriptores con el único fin de vender los planes.

¹ Circular Básica Jurídica de la Superintendencia de Sociedades, expedida mediante la Circular Externa No. 100-000003 de 22 de julio de 2015, particularmente lo dispuesto en el Capítulo IX, numeral 2. A. constitución: aspectos societarios y funcionamiento. b. Aspectos societarios. iv. Normatividad aplicable.

La información suministrada, deberá coincidir con la realidad jurídica y económica del bien o servicio que se ofrezca, para que el potencial suscriptor no se forme una idea errónea sobre cuáles son sus obligaciones y derechos en el negocio que se promueve o sobre sus reales ventajas.

Los asesores comerciales, deberán verificar la capacidad económica del potencial cliente antes de firmar el contrato, para determinar que sus ingresos le permiten cubrir la cuota bruta del plan.

Así mismo estos no podrán en nombre de la sociedad garantizar la adjudicación del bien o servicio en un tiempo predeterminado, teniendo en cuenta que la misma debe sujetarse a los términos y procedimientos previstos en esta circular.

b) Prácticas de mercadeo y publicidad

La publicidad que adelanten las Sapac deberá cumplir con los parámetros sobre publicidad engañosa previstos en el estatuto de protección al consumidor.

En la difusión de programas publicitarios debe aludirse a la circunstancia de hallarse la empresa vigilada por la Superintendencia de Sociedades, en un tamaño o en volumen, modulación y velocidad que le permita al lector o al escucha del mensaje identificarlo de manera clara. Esta advertencia debe ser utilizada en todos los medios que utilice la sociedad como canal de comunicación para divulgar un mensaje publicitario.

En la publicidad deberá utilizarse la denominación o razón social completa de la entidad o su sigla, tal como aparece en sus estatutos sociales, acompañada siempre de la denominación genérica de la entidad sociedad administradora de planes de autofinanciamiento comercial, la cual debe tener el mismo tamaño y tipo de letra del nombre de la empresa.

En la difusión de la publicidad correspondiente a productos o servicios que se ofrezcan de manera conjunta con otras entidades no vigiladas por la Superintendencia de Sociedades, el nombre, logo, símbolo o sigla de la entidad vigilada deberá estar ubicada en la parte inferior izquierda guardando siempre el tamaño, proporción e igualdad entre las dos empresas. Para los productos o servicios conjuntos con entidades vigiladas o controladas por la Superintendencia Financiera, se dará cumplimiento a lo previsto para los dos tipos de entidades, haciendo las adecuaciones que sea preciso.

Cuando se detecte un error o equivocación en un texto publicitario o en una publicación si la Sapac, por el mismo medio, con la misma intensidad y el mismo despliegue aclara el error presentado, sin necesidad de que medie orden de esta superintendencia o de la Superintendencia de Industria y Comercio, se obviarán las sanciones a que habría dado lugar.

Bajo ninguna circunstancia podrá ofrecerse que el bien o servicio será recibido en un momento determinado, salvo en los planes en donde la Sapac lo garantice con sus propios recursos o a través de endeudamiento.

Para utilizar en su publicidad la palabra “ahorro”, se debe indicar que se trata de un sistema de ahorro programado.

La Sapac será responsable por las infracciones a las obligaciones contenidas en este artículo por actos directos o por un acto realizado indirectamente a través de intermediarios, corredores o fuerza de venta de terceros que mercadeen o distribuyan los productos ofrecidos por la Sapac”.

En este orden, las SAPAC deberán dar cumplimiento en materia de información y publicidad a lo dispuesto en el Estatuto del Consumidor –Ley 1480 de 2011-.

7. ACCIONES JURISDICCIONALES EN MATERIA DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

Consideramos importante indicarle que la Ley 1480 de 2011, en su artículo 56 establece distintas acciones jurisdiccionales que pueden ser ejercidas por los consumidores ante el incumplimiento de las normas contenidas en dicha norma, entre ellas se encuentran:

- Acciones populares o de grupo previstas en la Ley 472 de 1998, ante la jurisdicción ordinaria o contencioso administrativa según el caso,
- Acción de responsabilidad por producto defectuoso, ante la jurisdicción ordinaria,
- Acción jurisdiccional de protección al consumidor.

El citado artículo 56 establece:

“ARTÍCULO 56. ACCIONES JURISDICCIONALES. Sin perjuicio de otras formas de protección, las acciones jurisdiccionales de protección al consumidor son:

“1. Las populares y de grupo reguladas en la Ley 472 de 1998 y las que la modifiquen sustituyan o aclaren.

2. Las de responsabilidad por daños por producto defectuoso, definidas en esta ley, que se adelantarán ante la jurisdicción ordinaria.

3. La acción de protección al consumidor, mediante la cual se decidirán los asuntos contenciosos que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios, los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios; los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía; los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios contemplados en el artículo 19 de esta ley o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

“PARÁGRAFO. La competencia, el procedimiento y demás aspectos procesales para conocer de las acciones de que trata la Ley 472 de 1998 serán las previstas en dicha ley, y para las de responsabilidad por daños por producto defectuoso que se establece en esta ley serán las previstas en el Código de Procedimiento Civil.

En las acciones a las que se refiere este artículo se deberán aplicar las reglas de responsabilidad establecidas en la presente ley.”

En relación con las que se pueden adelantar ante esta Superintendencia tenemos que, de conformidad con la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor) y el Decreto 4886 de 2011 (por el cual se modificó la estructura de la Superintendencia de Industria y Comercio), la Entidad, en ejercicio de sus facultades jurisdiccionales, es competente para adelantar la acción de protección al consumidor en los siguientes eventos:

- a) los orientados a lograr que se haga efectiva una garantía;

- b) los que tengan como fundamento la vulneración de los derechos del consumidor por la violación directa de las normas sobre protección a consumidores y usuarios;
- c) los originados en la aplicación de las normas de protección contractual contenidas en esta ley y en normas especiales de protección a consumidores y usuarios;
- d) los encaminados a obtener la reparación de los daños causados a los bienes en la prestación de servicios que supongan la entrega de un bien o por información o publicidad engañosa, independientemente del sector de la economía en que se hayan vulnerado los derechos del consumidor.

La competencia para conocer de los asuntos jurisdiccionales de protección al consumidor es a prevención, es decir, no es una competencia exclusiva de la Superintendencia de Industria y Comercio, toda vez que para conocer de estos asuntos también son competentes los jueces civiles, tanto municipales como del circuito, de acuerdo con las normas sobre competencia contenidas en el Código de Procedimiento Civil. La competencia a prevención implica que el demandante tiene la posibilidad de escoger el Juez competente, es decir, puede escoger entre promover la demanda ante la Superintendencia de Industria y Comercio o hacerlo ante los Jueces Civiles.

7.1. Acción jurisdiccional

Para el ejercicio de la acción jurisdiccional de protección al consumidor, deberá presentarse una demanda, cumpliendo los requisitos de los artículos 75 y siguientes del Código de Procedimiento Civil y los especiales señalados en el artículo 58 de la Ley 1480 de 2011, con la que iniciará la acción judicial que se desarrollará según el procedimiento señalado en el artículo 58 citado, por lo cual es importante advertirle que a la demanda deberá acompañarse la reclamación directa hecha por el demandante al productor o proveedor, como requisito de procedibilidad, cumpliendo las siguientes reglas establecidas en la misma norma:

- La reclamación puede hacerse en forma escrita, de manera verbal o incluso de manera telefónica.
- La reclamación realizada por medios electrónicos se considera una reclamación escrita.
- La reclamación escrita podrá presentarse directamente ante el productor y/o proveedor o puede ser enviada por correo a la dirección del establecimiento de comercio donde el demandante adquirió el producto y/o a la dirección del productor del bien o servicio, caso en el cual deberá aportarse la constancia de envío por correo.
- Cuando la pretensión principal sea que se cumpla con la garantía, se repare el bien o servicio, se cambie por uno nuevo de similares características, se devuelva el dinero pagado o en los casos de prestación de servicios que suponen la entrega de un bien, cuando el bien sufra deterioro o pérdida, la reposición del mismo por uno de similares características o su equivalente en dinero, se deberá identificar el producto, la fecha de adquisición o prestación del servicio y las pruebas del defecto. Cuando la reclamación sea por protección contractual o por información o publicidad engañosa, deberá anexarse la prueba documental e indicarse las razones de inconformidad.
- El productor y/o proveedor tiene un plazo máximo de quince (15) para dar respuesta.

- En aquellos casos en los cuales el proveedor y/o productor se niegue a recibir la reclamación, el consumidor demandante deberá manifestarlo bajo juramento en su demanda y, si es del caso, acompañar la constancia del envío por correo de la reclamación.
- Para efectos del proceso jurisdiccional, la conducta consistente en negarse a recibir la reclamación se tendrá en cuenta como indicio grave en contra del demandado.
- Realizado lo anterior y habiendo transcurrido 15 días sin que se le haya dado respuesta definitiva al consumidor o está no corresponda a las prescripciones legales, podrá presentar una demanda por efectividad de garantía ante la Superintendencia de Industria y Comercio o el juez competente.

8. ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

El artículo 59 de la Ley 1480 de 2011 –Estatuto del Consumidor- otorga facultades administrativas en materia de protección al consumidor a la Superintendencia de Industria y Comercio.

A través de la función administrativa, la Superintendencia Delegada para la Protección al Consumidor realiza una protección de carácter colectivo sobre los derechos de los consumidores, pues con ella se busca proteger los intereses de carácter general.

El inicio de la actuación administrativa puede darse de oficio (cuando es la misma Entidad quien inicia el trámite sin que medie petición al respecto) o mediante una denuncia o queja.

Una **denuncia (o queja)** es un mecanismo que se puede usar para que la Superintendencia de Industria y Comercio inicie una investigación de carácter administrativo y, de ser el caso, imponga sanciones de conformidad con la ley. La denuncia debe contener al menos la siguiente información:

- Nombre completo e identificación del denunciante y de la persona contra la cual se dirige la denuncia.
- Dirección y teléfono, con indicación de la ciudad, tanto del denunciante como del denunciado.
- Relato completo y legible de los hechos denunciados.
- Copia de los documentos que respaldan la denuncia
- Expresar claramente lo que solicita.
- Indicar si se pretende una investigación de carácter administrativo para la imposición de multas.

La queja se puede presentar por escrito, llenando un formulario de queja y radicándolo en el Centro de Documentación e Información de la Entidad, ubicada en la carrera 13 27–00, piso 1 del Edificio Bochica, Bogotá, D.C, el formulario está disponible en esa dirección o en la página

web de la Entidad (<http://www.sic.gov.co/es/web/guest/protecto>). También puede escribir al correo institucional contactenos@sic.gov.co.

El trámite se rige por lo previsto en los artículos 60 y subsiguientes de la Ley 1480 de 2011 y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011-, y las posibles sanciones que deban imponerse, están contempladas en el artículo 61 de la referida normatividad.

9. CONSIDERACIONES FINALES ENTORNO A LA CONSULTA PRESENTADA

En línea con lo anterior, y teniendo en cuenta que a este punto se ha logrado la exposición de las consideraciones de orden legal, jurisprudencial y doctrinal, en el marco de los interrogantes planteados en la solicitud formulada, nos permitimos manifestar:

De acuerdo con lo expuesto en precedencia, en relación con la competencia atribuida por disposición legal a esta Entidad, la competencia es de carácter residual, respecto de los planes de autofinanciamiento.

Precisando, que esta Superintendencia, en relación con los asuntos de protección al consumidor, será competente en la medida en que otras entidades no lo sean para conocer de un caso particular, debido a la competencia residual de la Entidad, tal y como se explicó en el presente documento. En consecuencia, las operaciones de autofinanciamiento que no sean de control y vigilancia de otra autoridad administrativa serán de conocimiento de esta Superintendencia.

Ahora bien, quien considere que su asunto se enmarque dentro de las atribuciones jurisdiccionales de esta Superintendencia, podrá presentar demanda con el lleno de los requisitos legales, a efecto de hacer valer sus derechos, sin que sea viable para esta Oficina entrar a determinar mediante concepto la posibilidad de prosperidad de la misma.

En todo caso, es pertinente recordar, que no le corresponde a la Oficina Asesora Jurídica resolver mediante un concepto un caso particular, pues de hacerlo se invadiría la órbita de las competencias de las autoridades, desbordando la naturaleza del derecho de petición de consulta y desconociendo los principios de autonomía de los jueces y de distribución funcional de competencias.

Por su parte, en materia de información y publicidad, si un consumidor o usuario considera que los proveedores y productores que suministran información en el mercado, incluida la publicidad referente a los productos y servicios puestos en circulación en el mercado, no están cumpliendo con la normativa podrá formular su queja ante la Superintendencia Delegada para la Protección del Consumidor de esta Superintendencia o ante el Alcalde respectivo, indicando los hechos que fundamentan la reclamación, aportando las pruebas que pretenda hacer valer, conforme a lo explicado en precedencia, con el fin de que se adelante la investigación

pertinente y, si a ello hubiere lugar, se impongan las sanciones pertinentes, esto es, las contenidas en el artículo 61 de la Ley 1480 de 2011.

En consecuencia, con el tema de su consulta, en el evento de vislumbrar una posible vulneración de las normas contenidas en el Estatuto del Consumidor – Ley 1480 de 2011- por cuyo cumplimiento le corresponde velar a la Superintendencia de Industria y Comercio, deberá presentar la demanda por acción de protección al consumidor prevista en el artículo 57 de la Ley 1480 de 2011, que en facultad jurisdiccional le compete a esta Superintendencia a petición de parte. En su defecto, deberá presentarse la correspondiente queja con el fin de adelantar el trámite que corresponda en facultad administrativa.

En ese orden de ideas, esperamos haber atendido satisfactoriamente su consulta, reiterándole que la misma se expone bajo los parámetros del artículo 28 de la Ley 1437 de 2011, esto es, bajo el entendido que las mismas no comprometen la responsabilidad de esta Superintendencia ni son de obligatorio cumplimiento ni ejecución.

Finalmente le informamos que algunos conceptos de interés general emitidos por la Oficina Jurídica, así como las resoluciones y circulares proferidas por ésta Superintendencia, las puede consultar en nuestra página web <https://servicioslinea.sic.gov.co/servilinea/ServiLinea/ConceptosJuridicos/>

En la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Industria y Comercio estamos comprometidos con nuestros usuarios para hacer de la atención una experiencia de calidad. Por tal razón le invitamos a evaluar nuestra gestión a través del siguiente link <http://www.encuestar.com.co/index.php/2100?lang=esQ%>

Atentamente,

JAZMIN ROCIO SOACHA PEDRAZA
JEFE OFICINA ASESORA JURÍDICA

Elaboró: Jenny Patricia Méndez
Revisó: Rocío Soacha
Aprobó: Rocío Soacha